



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicios en la Institución
Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Meneses Tutaya, Ivonne Umiña (ORCID: 0000-0002-7737-0996)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, mi esposo y a mis amigas quienes constantemente me alentaban para seguir avanzando mi desarrollo académico y profesional.

Agradecimiento

Agradezco la paciencia y esfuerzos y profesionalismo de mis asesores el Dr. Alejandro Ramírez Ríos y el Dr. Roberto Bellido García quienes con sus consejos y enseñanzas he logrado mi objetivo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
3.1. Resultados descriptivos	19
3.2. Resultados correlacionales	21
IV. Discusión	25
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	33
Referencias	32
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones	19
Tabla 2. Niveles de la variable calidad de servicio y dimensiones	20
Tabla 3.1. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 1 y 2	21
Tabla 3.2. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 1	21
Tabla 3.3. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 2	22
Tabla 3.4. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 3	23
Tabla 3.5. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 4	23

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa y dimensiones	19
Figura 2. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio y dimensiones	20

Resumen

El trabajo se realizó con la finalidad de indagar y determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi del distrito de San Martín de Porres, 2020. La presente investigación se basó, por un lado, en las diversas teorías de la gestión administrativa: la teoría científica, que considera lo económico, el tiempo y uso del método científico (Hernández, 2011); la teoría funcional, que se orienta la estructura funcional de la organización (Ivancevich, 1995); teoría burocrática, que se establece en el respeto a la jerarquía y al principio de autoridad (Weber, 1993). Por otro lado, se consideraron las teorías que respaldan la calidad: el modelo de Crosby, compromiso de cambio se inicia en la alta dirección y cambio de cultura hacia el mejoramiento de las condiciones laborales. El modelo de Edward Deming plantea el ciclo de PHBA o espiral de mejora continua de la calidad, el modelo Joseph Juran, propone que una correcta gestión de reconocer y desarrollar lo que el cliente precisa en producto o servicio y lograr satisfacerlo.

El estudio del estudio es cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. La técnica utilizada es la básica. Los instrumentos para el recojo de información fueron encuestas y cuestionarios. La población censal fue de 70 docentes a quienes se aplicaron cuestionarios validados y fiables cuyo resultado fue que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,526 y p -valor 0,000). Se levantó información sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicios, mediante los instrumentos de recolección de datos que fueron validados por juicio de expertos, los cuales emitieron una suficiencia del 89%. Para comprobar la confiabilidad se aplicó la prueba de Cronbach resultando una correlación moderada: gestión administrativa 0,885 y Calidad de servicios 0.869.

Por lo cual se concluye que existe relación moderada entre gestión administrativa y calidad de servicios en la Institución educativa Antonio Raimondi de San Martín de Porres.

Palabras clave: Gestión, administrativa, calidad, servicios, planeación, organización, dirección y control.

Abstract

The work was carried out in order to investigate and determine the relationship between administrative management and the quality of services in the Educational Institution 2079 Antonio Raimondi of the district of San Martín de Porres, 2020. The present investigation was based, on the one hand, on the various theories of administrative management: scientific theory, which considers the economic, time and use of the scientific method (Hernández, 2011); functional theory, which guides the functional structure of the organization (Ivancevich, 1995); bureaucratic theory, which is established in respect for hierarchy and the principle of authority (Weber, 1993). On the other hand, the theories that support quality were considered: the Crosby model, commitment to change begins in top management and culture change towards the improvement of working conditions. The Edward Deming model raises the PHBA cycle or continuous quality improvement spiral, the Joseph Juran model, proposes that a correct management recognizes and develops what the customer needs in a product or service and satisfies it. The study of the study is a quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional design. The technique used is the basic one. The instruments for collecting information were surveys and questionnaires. The census population was 70 teachers to whom validated and reliable questionnaires were applied, the result of which was that administrative management is related to quality of service, with a moderate level of correlation (Rho 0.526 and p-value 0.000). Information was collected on the variables administrative management and quality of services, through data collection instruments that were validated by expert judgment, which issued a sufficiency of 89%. To verify the reliability, the Cronbach test was applied, resulting in a moderate correlation: administrative management 0.885 and Quality of services 0.869. Therefore, it is concluded that there is a moderate relationship between administrative management and quality of services in the Antonio Raimondi Educational Institution of San Martín de Porres.

Keywords: Management, administrative, quality, services, planning, organization, direction and control.

I. Introducción

Gestionar administrativamente una organización es un aspecto clave, porque permite establecer objetivos institucionales, poniendo en práctica diversas estrategias y tomar decisiones pertinentes, coordinando eficaz y eficientemente los recursos, combinando esfuerzos con el grupo social para alcanzar las metas y éxito organizacional. Ahora bien, una buena gestión traerá como consecuencia una educación de calidad para ello se requiere también administrar eficazmente los recursos tanto humanos como materiales. En este aspecto la supervisión cumple un rol importante para el logro de los objetivos que se esperan alcanzar (Agih, 2015). Al igual que el recurso humano como parte de la gestión administrativa recobra importancia ya que orienta las políticas educativas de la organización (Pacheco, 2018).

En el ámbito educativo, datos informativos del Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la calidad de la enseñanza UNESCO (2014) refirió que, en las instituciones educativas, en lo referente a la administración, existen resultados positivos por las políticas de articulación del sistema educativo a nivel nacional, regional y local cuya finalidad es que la gestión administrativa sea exitosa para poder decir que hay calidad educativa. Al respecto, es importante precisar que la gestión administrativa tiene como propósito prever los recursos didácticos para el apoyo de las labores pedagógicas (Samkange, 2013).

El problema radica que las gestiones administrativas en las instituciones educativas no se evidencian como un área específica, se realizan actividades educativas sin un presupuesto previo y están a cargo de los directivos, no existen planificaciones bien estructuradas ni evaluaciones que midan con precisión el desenvolvimiento de las diversas actividades, a ello también se suma, la notable desvinculación a la gestión de algunos miembros educativos, que en la medida que pueden cumplen su jornada laboral, sin tener mayor involucramiento con la gestión (Piña, 2012). La inadecuada administración no permite, la planificación oportuna y el cumplimiento de metas. Los directivos son los encargados de la educación en las diferentes instituciones educativas del país, desconocen los principios y las técnicas administrativas, por ello hay serias deficiencias y limitaciones para la ejecución de proyectos educativos. A esto se añade, el desconocimiento o poca información sobre la administración de las finanzas, el manejo de la contabilidad y el uso equitativo de los recursos financieros (Ramírez, Calderón, y Castaño, 2015).

En el Perú, hoy en día, las instituciones educativas se administran en forma empírica sin planes estratégicos u operacionales. Una seria problemática es el limitado recurso económico que brinda el Estado a las instituciones educativas públicas, estas aportaciones del Estado son ínfimas y su uso está específicamente reglamentada. Lo que impide atender todas las necesidades que presenta la institución, solo permite la reparación o mejoras en los servicios básicos. A esta problemática, se suma la falta de personal capacitado sobre el manejo de herramientas de gestión y administración estas situaciones aletargan el desarrollo de las instituciones educativas (Torres,2015).

La gestión administrativa y la calidad de servicios son dos aspectos importantes en el sistema educativo peruano ambas son complementarias y necesarias para efectivizar toda gestión, con respecto a la calidad, solo se dará siempre y cuando se garantice que el servicio educativo brindado sea óptimo, a pesar que la Ley de Educación 28044 y la norma del SINEACE N° 20740 así lo estipulen, sigue pareciendo una utopía y todo debido a la mala distribución de los recursos educativos y la poca claridad en los procesos administrativos y rendición de cuentas de los recursos financieros destinados al sector educación (Gallegos,2012).

En la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, de San Martín de Porres, se observó dificultades de un buen manejo de los procesos administrativos, desarrollándose una gestión administrativa regular con muchos problemas de gestión por solucionar, debido a que la planeación es ejecutada improvisadamente, los objetivos establecidos como metas anuales no se cumplen; existe organización en cuanto a los equipos de trabajo conformado por docentes, sin embargo, se percibe en algunos docentes un nivel de desvinculación en la ejecución de planes y actividades debido a que algunos aluden su condición de nombrados, niveles, personas en riesgo por la edad o salud, entre otras excusas y también se percibe un el clima bastante dañado entre los docentes y a veces con padres de familia; todos estos factores se combinan negativamente impidiendo el desarrollo del trabajo en equipo. Por otro lado, se observa que existe desconocimiento de los instrumentos de gestión y que al asumir sus roles en las comisiones de trabajo lo realizan desprolijamente, pues no ponen esmero en lo que hacen, por ello surgen errores que dificultan la labor administrativa o gerencial. De manera que, el mayor trabajo recae sobre los docentes responsables, interesados de mejorar la calidad de servicios en la Institución; así mismo, las supervisiones y

monitoreo son escasos sobre las labores administrativas, los escasos recursos que ingresan producto de actividades pedagógicas extracurriculares.

Se evidenció que la dirección es un tanto flexible, pero en ocasiones los directivos, se manifiesta poco democrático, por lo que necesita incentivar el diálogo con los docentes, y ejercer un liderazgo democrático y funcional para evitar la desmotivación por parte de todos los actores educativos involucrados. Todos los problemas descritos, desencadenan en un servicio educativo poco funcional, peligrando su prestigio laboral e institucional, repercutiendo entre los beneficiarios del servicio a los estudiantes y padres de familia que manifiestan su insatisfacción por percibir deficiencia en los servicios que se les brinda, o porque se hace un mal empleo de los recursos materiales que no alcanzan el óptimo nivel de calidad.

En cuanto a los trabajos de investigación internacional mencionaremos a: Montes (2019), quien investigó la relación entre la administración y la productividad y como esto contribuye al logro de los objetivos de la organización. Para ello realizó una investigación descriptiva-correlativa, aplicó una encuesta para recoger información sobre la muestra de 122 trabajadores. Los resultados concluyeron que, entre ambas variables, la existencia de correlación significativa, lo que nos da a entender de que a mejor gestión la producción aumenta, debido a que los trabajadores se involucran más, asumiendo un compromiso para con la empresa, concluyó que una buena administración aumenta la productividad y el logro de los mismos.

Ganga (2018), analizó la calidad del servicio que permita la viabilidad y el éxito organizacional, para ello, elaboró un cuestionario y lo aplicó a 30 personas, el tipo de investigación fue descriptiva-transversal. Los resultados indicaron el alto grado de expectativa de los usuarios en relación al servicio que brinda la empresa. Finalmente, concluyó que la correlación es significativa y moderada, resultó que optimizar el desarrollo de todos los procesos administrativos, conducen al éxito de la organización.

Samaniego (2017), estableció la estrecha vinculación entre la calidad y la gestión administrativa, describiendo los procesos que se dan para lograrlo, además de evaluar la distribución de las responsabilidades. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, no experimental y aplicó dos instrumentos una encuesta y un cuestionario tomada a 76 funcionarios y trabajadores. Concluyó que hay una correlación leve entre

ambas variables debido a que se establecieron estándares de calidad para mejorar la gestión en la institución.

Silva y Macías (2017), indagó la percepción de los socios frente al rol que cumple la planeación estratégica como medio de mejora. Realizó una investigación descriptiva. No experimental, transversal con la toma de una encuesta a 55 socios. Los resultados demostraron la importancia de mejorar la dirección estratégica y por ende su gestión administrativa. Concluyó que existe correlación entre ambas variables y que es necesario mejorar los planes estratégicos de la empresa a fin de obtener mejores resultados.

Alhaj (2017), investigó la repercusión de la gestión administrativa en la mejora de la calidad del servicio, para ello realizó una investigación descriptivo-correlacional analítico, apoyándose con la revisión de información especializada y la toma de una encuesta para el recojo de información a una muestra de 96 colaboradores. Los resultados fueron una correlación alta y significativa, concluyó que una gestión que cumple con los objetivos propuestos, mejora la calidad de todos los servicios que brinda.

En las investigaciones nacionales tenemos: Panduro (2019), estudió las relaciones entre gestión y calidad de los servicios. El método utilizado fue descriptiva-no experimental, con la aplicación de una encuesta a 80 personas para el recojo de información. Finalmente, se concluyó que la correlación es directa, alta y significativa entre ambas variables debido a que se ejerce una buena administración, por lo tanto, incrementa el nivel de calidad ofrecida.

Bazán (2019), estableció la relación entre el proceso de administrativo y la calidad del servicio. La metodología fue descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transeccional correlacional. Se aplicó una encuesta a 304 usuarios y como instrumento un cuestionario para recabar la información necesaria. Los resultados obtenidos fueron de 0,742 concluyendo que la correlación es positiva y considerable debido a que todos los procesos son ejecutados en los tiempos establecidos y esto favorece a la calidad ofrecida.

González (2019), analizó la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio a través del método descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional para recoger los datos utilizó una encuesta tomada a 115 trabajadores. Finalmente, resumió que la correlación es significativamente positiva debido a que se

efectuó una eficiente gestión administrativa, éste es factor clave para mejorar la calidad de servicio.

Lun (2018), determinó la correlación entre las variables de gestión y calidad del servicio para ello realizó una investigación correlativa, descriptiva con la aplicación de una encuesta tomada a 56 estudiantes. Arrojó como resultado que la correlación entre ambas variables fue positiva y moderada con cierto grado significancia. Concluyó que existe una gestión administrativa regular debido a que se cumplen solo algunos procesos administrativos muchas veces se ve reflejado en la calidad del servicio dado.

Vargas (2015), determinó la relación entre la dirección administrativa y el liderazgo del director. Realizó un estudio descriptivo correlacional, no experimental. Se tomó una encuesta a 156 docentes para el recojo de información. Finalmente, se concluyó que la correlación es buena y positiva Rho Pearson de 0,870 y el pv menor a 0.05. Concluyó que los directivos ejercen liderazgo democrático y proactivo lo que ayuda a mejorar las gestiones que se desarrollan en una entidad educativa.

La variable independiente que viene a ser la gestión administrativa, centra su atención en aquella capacidad que poseen los gerentes para dirigir una organización y las acciones que realizan para hacerlo. Esto conlleva a realizar un trabajo con eficiencia para lo cual se requiere conocer, dominar ciertas teorías y habilidades por parte de los empleados. Esto significa que los gerentes deben tener capacidad de liderazgo, además de realizar gestiones efectivas que ayuden lograr los objetivos planteados (Vanhuss, 2014). También se dice, que es una ciencia multidisciplinaria, por lo mismo se basa en la Sociología, Ciencia política y Economía de donde obtiene sus habilidades para ser eficiente, para dirigir y así asegurar el éxito de la empresa (Kessler, 2013). En tal sentido, se consideran todas las acciones que tendrán que coordinarse para poder alcanzar los objetivos con el apoyo de los empleados y los procesos administrativos como el planificar, organizar, dirigir y controlar; además nos ayudarán a medir el grado de cumplimiento de las funciones de quien lidera la empresa (Anzola, 2012).

Al hablar de esta palabra implica tomar decisiones, coordinar las actividades, el dirigir a un grupo de personas, así como una evaluación de los progresos para replantear las estrategias partiendo de un enfoque específico, para buscar el bien común. Esta característica lo hace diferente de las demás funciones, por lo que se dice que es una aplicación universal. Por ello se dice que es un conjunto de acciones que se

interrelacionan para buscar un objetivo en común, utilizando para ello, componentes que permitan lograr los resultados esperados (Louffat, 2014). Estas funciones gerenciales permiten organizar la estructura y por consiguiente el conocimiento administrativo que se pueden organizar, integrar, dirigir, etc. (Koontz & O'Donnell,1990). Al respecto, se dice que es una conducción racional de las actividades que forman parte de la conducción, sin la intención de lucrar tales como: la planificación, organización, control y dirección (Chiavenato,2007). Por lo mismo si la gestión es deficiente obstaculiza las labores académicas por el contrario si esta es excelente los programas y actividades escolares de la institución se desarrollan de manera eficiente y si además a ello le agregamos la parte estratégica estaremos fortaleciendo la capacidad de la misma y de sus miembros que la integran permitiéndoles actuar frente a las necesidades de su entorno (Cárdenas,2017).

Por otro lado, también se refiere al campo que permite comprender el funcionamiento de una institución, mediante la organización, dirección y control, haciendo uso apropiado de los diversos recursos que lo integran, con la mejor intención de satisfacer los requerimientos de los estudiantes y del entorno social (Martínez, 2012). También, se dice que está conformado por actividades afines para proporcionar los recursos necesarios y sea posible un control pertinente por el director (Blas, 2014). Es también, un proceso que permite llevar a cabo las actividades programadas de manera eficiente con las personas que se tiene a cargo. Facilitando con ello la producción de los servicios en el tiempo fijado (Robbins y Judge, 2013). Por eso, se dice que es un conjunto de acciones que tienen como fin lograr las metas planteadas dentro de la organización en la cual están inmersos todos los protagonistas como el personal, recursos, procesos, resultados (Paredes,2016). Así también decimos que la gestión tiene que ver con la organización y la disposición de los recursos ya sea a nivel individual o grupal con el objetivo de obtener un resultado que luego será analizado para tomar decisiones de mejora (Mintzberg, 1983).

La finalidad de la gestión administrativa no es solo verificar el correcto funcionamiento de la organización, sino también, implica buscar acciones para desarrollar habilidades y destrezas de los recursos humanos internos, su medio de acción de acuerdo con el autor, trasciende el concepto tradicional de la administración (Fernández,2010). Para otros, ésta se centra en el hecho de que los gerentes deben tener la capacidad para poder liderar y saber utilizar estrategias de gestión efectivas que le

permitan alcanzar los objetivos previstos para la entidad los cuales denominan como funciones primordiales (Vargas y Soto,2016). También la gestión se considera como una ciencia multidisciplinaria. Esta característica debe ser claramente comprendida por quienes dirigen la organización y va a depender de las habilidades que hagan uso. De tal manera, que una organización efectiva es aquella que administra una cantidad de comportamientos políticos, aunque estos estén fuera de la estructura organizacional formal (Kamasheva, Goloshumova y Goloshumov,2016).

Es importante, considerar otras definiciones como acciones realizadas con la finalidad de dirigir una institución (Briones, Guanin, Morales y Bajaña,2019), del mismo modo, se considera parte de las funciones del gestor, desarrollar un conjunto de actividades utilizando los recursos de manera pertinente y eficaz, bajo las normas establecidas para hacer viable el funcionamiento de la institución (Benavides y Barrientos,2015), al respecto, es importante mencionar que los directivos deben ejercer un liderazgo proactivo de acuerdo al rol que ejercen en la institución educativa (Botero,2017), es definida también como los mecanismos que permiten utilizar recursos humanos, materiales y financieros en una entidad educativa (Cárdenas, Farías, y Méndez, 2017). Vista desde otra perspectiva, la administración de los recursos, implica que todas las actividades que se ejecuten con la intención de coordinar el trabajo del grupo cuyo objetivo es alcanzar metas con el apoyo de los trabajadores u otros procesos esenciales como: el planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002). En tal sentido, se entiende como un conjunto de funciones que se interrelacionan entre sí con el objetivo de lograr una meta e incluye para ello componentes interdependientes (Koont, Weihrich, & Cannice, 2012).

Otro aspecto a considerar acerca de este tema desde el aspecto científico emplea definiciones parecidas y que cumplen la misma función de analizar y evaluar oportunamente los recursos materiales disponibles, así como establecer las utilidades y campos de acción más adecuados para el recurso humano que se tiene (Uribe, Castillo, Berkowitz y Galdames, 2016). Tampoco dejaremos de lado la relación que se da entre el ámbito educativo en donde se proyectan las necesidades de la organización que luego serán atendidas (Pucciarelli y Kaplan, 2016). Una idea a considerar sobre gestión educativa es la que nos da (Miranda, 2016), quien tomando en cuenta la parte funcional del concepto nos habla de la misión de implementación y ejecución de las políticas

educativas a nivel institucional, comprendiendo que la principal misión de estas estructuras es cubrir las necesidades estudiantiles ya sea en el presente o a futuro.

Por último, desde el lado humano el concepto de gestión de administración, implica alcanzar los objetivos de la institución por medio del apoyo de las mismas les permite hacer su mejor esfuerzo en la realización de los procesos administrativos a nivel estructural de la institución educativa (Weinstein, Cuellar, Hernández y Flessa,2015). En tal sentido las funciones gerenciales proporcionan una estructura de gran utilidad que permite organizar el conocimiento administrativo (Koontz, H., y O'Donnell, C. 990). La conducción de las acciones a ejecutar sin fines económicos lo que significa los procesos ya conocidos: planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2007).

Esto permite poder entender como es el funcionamiento de una institución educativa, permite observar cómo se dan estos procesos para regularizar su buen manejo el cual debe responder a las carencias de los alumnos y del resto de la población (Martínez,2012). De tal manera, que al usar este término de administración nos estamos refiriendo al proceso de realizar adecuadamente y con eficiencia dichas funciones a través de las personas. Lo cual permitirá producir bienes y servicios en el tiempo previsto y con la menor cantidad de recursos (Robbins y Judge,2013). Visto así entonces también podemos decir que hay una distribución y estructuración de los recursos ya sea individual o grupal con el objetivo de obtener resultados esperados (García y Casanueva,). Por tal razón se dice que es el arte de anticiparse a los hechos o cambios con la intención de elaborar técnicas que garanticen el futuro esperado por la institución (Reyes,2005).

Entre las teorías que respaldan la gestión administrativa mencionaremos; a) Teoría científica, la cual considera el aspecto económico, uso del tiempo, eficiencia en el uso del método científico. Fue creado con la intención de elevar la productividad (Hernández ,2011). b) Teoría funcional, concentra su atención en la estructura funcional de la organización en donde se da una fuerte interrelación entre los integrantes (Ivancevich, 1995). c) Teoría burocrática, parte de la idea que los individuos obedecen a las indicaciones porque las creen legítimas, además considera una distinción entre uno partiendo de que el motivo por el que los individuos obedecen órdenes, es porque las creen legítimas, establece una diferenciación entre las organizaciones, dependiendo de la forma de legitimar la autoridad (Weber, 1993). d) Teoría de las relaciones humanas,

el cual nace como una reacción opositiva de la teoría clásica. Esta busca satisfacer las necesidades fundamentales (Vargas, 2008). e) Teoría de sistemas en donde la información se considera importante para la realización de las actividades en su adaptación constante al cambio (Garicano, 2006).

Por otro lado, teniendo en consideración ciertos aspectos consideraremos algunos tipos de gestión administrativa tales como: a) Gestión Tecnológica implica adoptar decisiones que tengan que ver con la planificación, acciones, estrategias, difusión y uso de recursos tecnológicos, b) Gestión Social. conformada por las acciones, decisiones en las que están incluidas el abordaje, estudio y puesta en acción de las propuestas planteadas, c) Gestión de Proyecto administra los recursos de manera correcta, d) Gestión de Conocimiento es el concepto que se necesita durante el proceso de transferencia de conocimientos entre sus integrantes, e). Gestión Ambiente son las acciones encaminadas al logro de los objetivos, f) Gestión Administrativa de ella depende el éxito o el fracaso de la institución (Pozner, 2000).

En relación a la primera dimensión, planeación, diremos un conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí buscando un objetivo en común a través de un proceso dinamizador integrado por elementos administrativos. Por ende, implica planificar anticipadamente las metas a lograr, así como determinar las estrategias que se necesitan para su ejecución, se considera los recursos que se utilizarán y los resultados que se esperan obtener a futuro (Terry, 2011). Planeación es la primera función administrativa sobre la cual se sientan los demás a la vez que determina los objetivos a lograr y como llegar a ellos (Chiavenato, 2009). En tal sentido, incluye elegir proyectos, plantear objetivos que se busca lograr, y las estrategias que se han de utilizar para alcanzar la meta, para esto sea viable, resulta imprescindible que directivos y trabajadores asuman compromisos que deberán cumplirse bajo su responsabilidad (Koontz; Weihrich; y Cannice, 2012). Esta dimensión apoya las actividades innovadoras que surgen como respuesta a las necesidades y demandas del entorno social lo que implica elaborar un plan de acción para el logro de metas tomando como base los resultados obtenidos como consecuencia del diagnóstico y análisis de los avances realizados (Carballo, 2006). En pocas palabras la planeación determina hacia donde se quiere llegar, que hacer, en qué momento, cómo hacerlo y en qué orden se debe realizar (Jones y George, 2006). Aquí podemos mencionar algunos tipos de planes como por ejemplo objetivos y metas, propósitos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos los

cuales dependen del tipo de acción a realizar ya que nos detallan la manera de cómo se harán las acciones (Torres, Villafán y Álvarez,2008).

Tenemos la segunda dimensión organización, la cual se encarga de diseñar la secuencia a seguir en compatibilidad con la planeación. Esto implica unir y coordinar variedad de recursos como: humanos, financieros, físicos, informativos entre otros imprescindibles para el logro de las metas y designando las responsabilidades para su ejecución (Chiavenato,2001). Entre los elementos que intervienen en la organización tenemos: a)especialización del trabajo en la cual se distribuyen las actividades a realizar por cada empleado, b) departamentalización: relacionado con la manera en que hacen las distribuciones, c) cadena de mando se refiere a los niveles de mando que va desde el más alto al más bajo, d) tramo de Control: aquí se determina la cantidad de niveles y gerentes en una organización e) centralización y descentralización: la cual se da dependiendo del grado en que se toman las decisiones (Robbins y Coulter, 2010).

Luego tenemos la tercera dimensión dirección la cual busca alcanzar el máximo rendimiento de los empleados, enfocando todos los esfuerzos a lograr ese fin y se fundamenta en los principios administrativos (Parasaruman, A. Zeithmal, y Berry,1994). En tal sentido los contar con cierto perfil orientado a lograr que todos sus empleados trabajen en función de las metas trazadas, asesorándolos constantemente con creatividad, mucho respeto, lealtad entre otros valores, a ello agregaremos el factor tiempo que determinará los momentos en que se realizarán dichas acciones y asumiendo el compromiso de hacer las cosas bien y ser un ejemplo a seguir (Alvarado, 2015).

En cuanto a la cuarta dimensión control permite poder verificar y así poder verificar el desarrollo de las actividades planteadas así poder identificar las deficiencias para poder solucionarlas oportunamente (Terry y Franklin, 2009).

La segunda variable calidad de servicios conformada por un conjunto de elementos y características de un bien o servicio y que está vinculado con la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Entonces hablamos de calidad cuando se supera las necesidades de los consumidores complaciendo sus requerimientos. Por consiguiente, se habla de un nivel de excelencia que ha elegido la organización para satisfacer a sus clientes predilectos (Vértice, 2008). Para realizar un análisis sobre la calidad es necesario, identificar el nivel de servicio que se brinda al cliente dentro de ciertos criterios. (Hoffman y Bateson, 2011). Por ello, se identifican dos cualidades que deben

considerar los que proveen el servicio para hacer la diferencia frente a sus competidores (Stanton, Etzrael, y Walker, 2007). Así se considera como un elemento básico de la percepción del cliente por lo tanto la calidad será el elemento predominante en sus evaluaciones (Gremler, Zeithaml, y Bitner, 2009). Referido a las condiciones del producto el cual se considera excelente cuando cumple con los más altos estándares de calidad en todo lo relacionado a sus características.(Bermeo, 2011) Considera que la calidad del servicio tiene que ver con los componentes que la integran tanto básicos, internos y externos de una organización o institución educativa para lo cual consideran ciertos aspectos como los rasgos sociales , culturales , fines , metas de la institución , aspiraciones y necesidades entre otros (Sovero,2007)

Hablar de calidad del servicio se debe evaluar desde la visión de los clientes en donde este compare lo recibido con lo que esperaba obtener, esto quiere decir que es un concepto que gira en torno a la figura del cliente (Gosso, 2008). Al respecto también se puede decir que es el grado de discrepancia entre lo que percibe el cliente y sus expectativas en relación al servicio que percibe (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993). Por su parte, otros consideran que el servicio depende en cierta manera de las expectativas de los clientes (Witt y Stewart.1996). En tal sentido, se puede definir como la actitud o satisfacción (Cronin & Taylor,1992).

Por otro lado, resulta importante considerar la impresión general que tienen los clientes sobre la inferioridad y la superioridad de una organización y los servicios que brinda, entonces se habla de un objetivo a alcanzar, el cual es necesario para mantener la capacidad de competencia en el desarrollo de la actividad (Bitner, Stephen, y Matthew, 2000). Al respecto, otros autores nos dicen que la calidad es un conjunto de atributos, cualidades, rasgos, intereses hacia el objeto valorado, los cuales ayudan a distinguir las características del mismo y de quien lo produce, para apreciarlo diferenciándolo de otros de su misma especie (Malqueda y Llanguno,1995). Dicho en otras palabras, se tiene en consideración el juicio del cliente en cuanto a la excelencia y superioridad del producto (Zeithaml, Berry y Parasuraman,1996).

En lo relacionado a las teorías que respaldan la calidad del servicio tenemos: a) Modelo de Crosby, la cual nos da una clara idea del efecto de la inconformidad y centra su atención en lo relacionado con la capacidad de ver con antelación el problema las que deben ser atendidas. b) Modelo de Edwards Deming, quien considera importante el traducir las necesidades a futuro de los clientes, de tal manera, que el producto pueda

ser diseñado considerando estas necesidades y así satisfacerlas y el precio que se le ponga sea accesible a su bolsillo. c) Modelo de Joseph Juran, el cual considera aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto (Méndez,2013).

En cuanto a la primera dimensión eficacia esta se refiere representa el grado de satisfacción de la demanda a través del producto terminado (Murillo y Fabara, 2003). Entendida también, como la capacidad para lograr los objetivos planteados a través del óptimo empleo de los recursos (Hernández, 2006). De acuerdo a estudios realizados es en este componente donde se realiza la observación y evaluación de las acciones innovadoras para luego realizar la retroalimentación y mejora de las estrategias (Fernández y Coppola ,2012). Por lo tanto, es importante saber elegir el sistema de evaluación adecuado y en donde se cuente con la participación de los involucrados y considerando las características propias de la institución (Zorrilla, 2013).

Por consiguiente, la gestión administrativa es un proceso de gran importancia ya que a través de ella se pone en marcha una empresa y de ella depende su éxito o fracaso. Además, sirve como soporte a los procesos que se dan en las diferentes áreas que integran una institución con la intención de lograr resultados positivos por ello quien dirige debe tener la habilidad para gestionar los recursos con que cuenta que van desde los materiales hasta los humanos solo así podrá lograr los objetivos planteados con eficiencia y eficacia (Hurtado, 2008). Es por ello que enfatizamos la importancia del director o gerente de la institución educativa quien tiene en sus manos la misión de realizar la administración de manera eficiente y eficaz con la intención de que todos los sujetos de la comunidad educativa trabajen por un bien en común (Hinostroza, 2013). Además de brindar un buen trato a su personal, indicarle que funciones van a realizar utilizando para ello un lenguaje fluido y horizontal lo que le ayudará a desarrollar sus habilidades y destrezas que se evidenciarán en resultados favorables para la organización (Ahumada,1990).

La segunda dimensión eficiencia, referida al uso y consumo de los recursos que dispone haciendo un uso racional y considerado de los mismos permitiendo con ello la disminución de las perdidas (Sangüesa, Mateo y Ilzarbe, 2006). Para otros autores es la expresión capaz de medir la capacidad o cualidad de actuar ya sea de un sujeto o sistema con la intención de lograr cumplir un objetivo establecido y reduciendo el uso de recursos (Fernández y Sánchez, 1997). Sus características más importantes centra

su interés en los resultados, realizando acciones adecuadamente que le permitan alcanzar los objetivos. Utilizar adecuadamente los recursos para obtener buenos resultados y lograr mejorar el rendimiento de los subalternos.

Finalmente, la tercera dimensión pertinencia, grado en que el servicio que brinda la empresa satisface las necesidades a nivel local, municipal, regional y nacional el cual se ve reflejado en el impacto que tiene en su entorno (Horovitz, 1991).

La importancia de la calidad del servicio, radica en la relación entre calidad y satisfacción ya que una es la causal de la otra por esta razón las percepciones que se hacen de ella afectan en cierta manera los sentimientos de satisfacción que a su vez influye en el comportamiento futuro. Por lo tanto, se constituye en un antecedente de satisfacción del cliente ejerciendo influencia en su deseo de comprar el producto o servicio no necesariamente sea el de mejor calidad, sino aquel que lo satisfaga (Rust y Oliver, 1994).

El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, ¿San Martín de Porres, 2020? Es importante, porque las teorías sobre la problemática de estudio fueron analizadas y las fuentes de autores nacionales y extranjeros servirán de referentes teóricos a futuras investigaciones, así también en el aspecto práctico, a partir de los resultados se mejorará el empleo de los procesos administrativos que conlleven a mejorar la calidad de servicio educativo que se brinda en la institución, en el metodológico. Los cuestionarios de otros investigadores fueron adaptados validados y confiables para su uso con fines investigativos.

Problemas específicos:

P-E1 ¿Cuál es la relación entre planeación y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020?

P-E2 ¿Cuál es la relación entre organización y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020?

P-E3 ¿Cuál es la relación entre dirección y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020?

P-E4 ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020?

El objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020.

Objetivos específicos:

Objetivos E1: Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020.

Objetivos E2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020.

Objetivos E3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020.

Objetivos E4: Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020.

La hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020 (Ver anexo 1).

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: ¿De qué manera se relaciona la Planeación con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 “Antonio Raimondi”, San Martín de Porres, 2020? La planeación se relaciona significativamente moderada, en el nivel 0,01 bilateral

Hipótesis específica 2: ¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 “Antonio Raimondi”, San Martín de Porres 2020?

La organización se relaciona significativamente y en forma moderada, en el nivel 0.01 bilateral

Hipótesis específica 3: ¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 “Antonio Raimondi”, San Martín de Porres 2020?

La relación que existe entre la dirección y calidad de servicios es significativamente moderada.

Hipótesis específica 4: ¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 “Antonio Raimondi”, San Martín de Porres 2020?

La relación que se presenta entre el control y calidad de servicios es significativamente moderada.

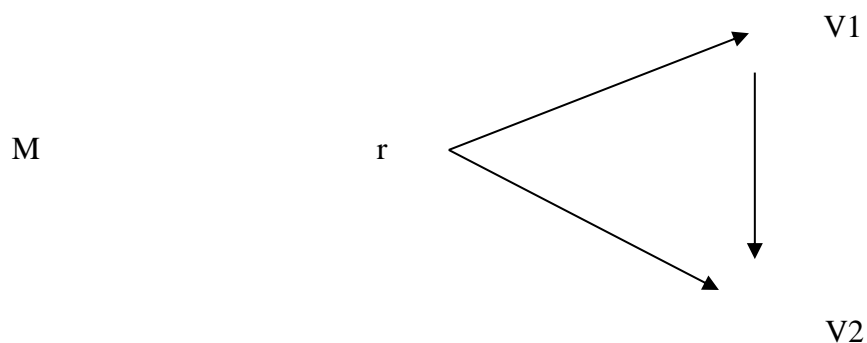
II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El método básico, porque incrementa teorías, leyes y principios con finalidades científicas. De diseño no experimental, sin manipulación alguna, corte transversal, dada un solo momento, descriptivo-correlacional, establece nexo o relación entre variables (Dalle, Boniolo, Sautu y Elbert, 2017).

La investigación fue de tipo básica, cuyo objetivo principal es brindar la teoría como resultado del análisis de las variables, (Dalle, Boniolo, Suata y Elbert, 2017). Se le denomina de esta manera ya que analiza el problema de estudio para luego responder a los cuestionamientos relacionados con el comportamiento y los factores que se suscitan en ella.

Por ser un estudio básico, el diseño elegido corresponde al no experimental, sin manipulación alguna de las variables, así como en los resultados que se obtuvieron luego de aplicado los instrumentos seleccionados (Dalle, Boniolo, Sautu y Elbert, 2017.)



Dónde:

M : Método

V1 : Gestión administrativa

V2 : Calidad de servicio

R : Relación

El enfoque cuantitativo, basado en el acopio de datos procesados estadísticamente para adquirir información que conlleve a resultados. Método hipotético-deductivo, basada en

la aprobación de hipótesis y conclusiones a partir de resultados (Dalle, Boniolo, Sautu y Elbert, 2017).

2.2 Operacionalización de variables

La variable gestión administrativa contiene un conjunto de acciones ejecutadas para el cumplimiento de metas planificadas de la mejor manera posible (Chiavenato, 2012).

Se operacionalizó de acuerdo al cuestionario Vera (2018) adaptado y compuesta por cuatro dimensiones: Planeación (9 ítems), organización (9 ítems), dirección (9 ítems) y control (9 ítems) en total con 36 ítems de escalas de tipo ordinal y niveles y rangos (ver Matriz de Operacionalización de las variables).

La calidad de servicio es el grado de discrepancia entre lo que percibe el cliente y sus expectativas en relación al servicio que percibe (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993).

Se empleó el cuestionario de Asto (2018) con tres dimensiones: Eficacia (8 ítems), eficiencia (8 ítems) y pertinencia (8 ítems) con 24 ítems de escalas de tipo ordinal y niveles y rangos (Ver anexo 2).

2.3 Población, muestra y muestreo

Para la se consideró las dos modalidades que tiene la institución Educación básica regular y educación básica alternativa. Los tres niveles del turno diurno: inicial, primaria y secundaria, llegando a una población de 70 docentes. La muestra es censal porque se utilizó la población. En relación al muestreo no se empleó porque no se calculó la muestra en la Institución.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La encuesta y los cuestionarios validados (Anexo 4), y la fiabilidad de los cuestionarios con el Alfa de Cronbach fue para el instrumento 1 (Gestión administrativa de ,885) y el instrumento 2 (Calidad de servicio de 0,869) (Anexo 5)

2.5 Procedimiento

Para llevar a cabo la investigación se elaboraron cuestionarios con 36 preguntas para abordar la variable gestión administrativa y 24 preguntas para medir a la variable calidad; luego se elaboró una ficha de juicio de expertos, a quienes se les solicitó la

validación las preguntas del cuestionario, alcanzando 89% en validez para su aplicación. Se solicitó la autorización de la Dirección Institucional del centro educativo, para realizar la aplicación de los cuestionarios a los docentes a través de sus correos electrónicos, luego se procesaron en el Excel 2019 y procesaron estadísticamente con SPSS 24, primero para hallar una prueba piloto se aplicó a 20 docentes para hallar la fiabilidad de los instrumentos se empleó el Alfa de Cronbach por ser variables cualitativas ordinales, luego se realizaron los análisis descriptivos e inferenciales.

2.6 Método de análisis de datos

Se estructuraron los datos en tablas y figuras para el análisis descriptivo e inferencial.

Se realizó el análisis descriptivo o deductivo permite recolectar, clasificar, organizar, ordenar y representar los datos para identificar las características de grupo en estudio.

Asimismo, aplicamos el análisis inferencial o inductivo para tratar de inferir las características generales de la población como inferir conclusiones generales, predecir el comportamiento de ciertos fenómenos. Este análisis se apoya en el análisis descriptivo y en la probabilidad.

2.7 Aspectos éticos

Se respetó la privacidad de los sujetos informantes en este caso de los docentes, los resultados investigativos son veraces y servirán como referentes a otros estudios. Fue aplicado el estilo Apa fue aplicado para las citas referenciales, así como el empleo de tablas, y se utilizó constantemente el turnitin para verificar el porcentaje de similitud y originalidad del trabajo, requisitos primordiales es de acuerdo a los protocolos investigativos de la EPUCV. Se respetó la ley 089. Todos los autores, cuyos trabajos sirvieron como fuente bibliográfica para el desarrollo del presente trabajo han sido debidamente referenciados respetando su autoría al ser citados en todo el marco teórico y metodológico del trabajo.

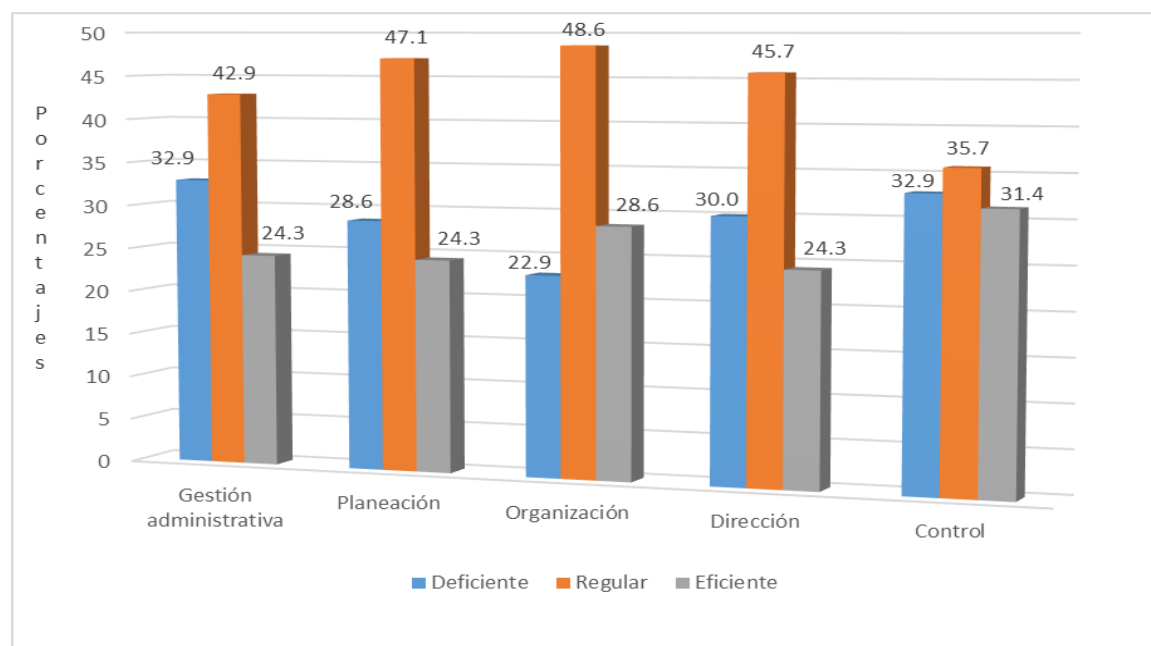
III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones

Niveles	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	23	32,9	20	28,6	16	22,9	21	30,0	23	32,9
Regular	30	42,9	33	47,1	34	48,6	32	45,7	25	35,7
Eficiente	17	24,3	17	24,3	20	28,6	17	24,3	22	31,4
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa y dimensiones



La presente investigación se orienta a identificar las características de la gestión administrativa, para inferir conclusiones específicas que permitirá tomar previsiones y decisiones futuras con la finalidad de mejorar las debilidades en este campo

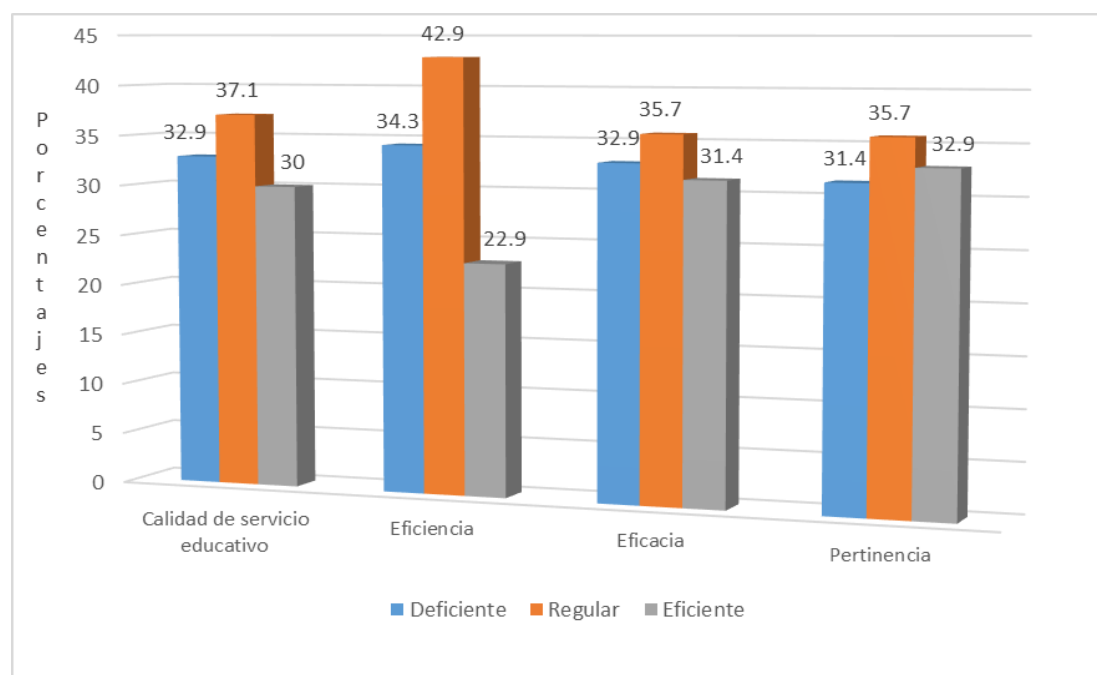
La gestión administrativa, según los docentes arrojó que el 32.9% lo conceptúa deficiente, mientras que el 42.9% lo considera regular y el 24.3% que es eficiente; con respecto a la dimensión planeación, el 28.6% lo considera deficiente, mientras que

el 47.1% lo conceptúa regular y el 24.3% eficiente; con respecto a la dimensión organización, el 22.9% lo conceptúa deficiente mientras que el 48.6% lo considera regular y el 28.6% eficiente; en tanto, a la dimensión dirección, el 30.0% lo define deficiente mientras que el 45.7% opina regular y el 24.3% eficiente; Referente a la dimensión control, el 32.9% piensa deficiente, mientras que el 35.7% lo conceptúa regular y el 31.4% eficiente.

Tabla 2. Niveles de la variable calidad de servicio y dimensiones

Niveles	Calidad de servicio educativo		Eficiencia		Eficacia		Pertinencia	
	F	%	f	%	f	%	F	%
Deficiente	23	32,9	24	34,3	23	32,9	22	31,4
Regular	26	37,1	30	42,9	25	35,7	25	35,7
Eficiente	21	30,0	16	22,9	22	31,4	23	3,9
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

Figura 2. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio y dimensiones



La calidad de servicios según los docentes arrojaron que el 32.9% lo considera deficiente, el 37.1% los considera en regular y el 30.0% es considerado como eficiente; en la dimensión eficiencia, el 34.3% lo considera deficiente, el 42.9% los considera en regular y el 22.9% es considerado como eficientes; en la dimensión eficacia, el 32.9% lo considera deficiente, el 35.7% los considera en regular y el 31.4% es considerado como eficiente; en la dimensión pertinencia, el 31.4% lo considera deficiente, el 35.7% los considera en regular y el 32.9% es considerado como eficiente.

3.2. Resultados correlacionales

Tabla 3.1. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 1 y 2

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión administrativa * Calidad de servicio	0,526**	0,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna de las variables:

Ho: No hay asociación entre las variables

H1: Si hay asociación entre las variables

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, para ello se empleó el Rho de Spearman, el mismo que indica que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,526 y p-valor 0,000), estos datos indican que se deberá fortalecer la gestión administrativa y la calidad de servicio, a partir de evaluaciones periódicas de la gestión que garanticen su optimización.

Tabla 3.2. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 1

Hipótesis	Variable*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis específica-1	Calidad de servicio * Planeación	0,488**	0,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Ho: No hay asociación entre la variable y la dimensión

H1: Si hay asociación entre la variable y la dimensión

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, para ello se empleó el Rho de Spearman, el mismo que señala que la calidad de servicios se relaciona con la planeación, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,488 y p-valor 0,000), Se entiende que la dimensión planificación y la variable dependiente calidad de servicios se vincula estrechamente, debido a que si hay un compromiso de los componentes educativos de asumir y cumplir puntualmente sus responsabilidades en las diversas funciones que se les confía, las calidad de los servicios mejorarían y ello conllevaría en una institución educativa a mejorar el prestigio Institucional y se cumpliría con el compromiso de retención de estudiantes en la institución. La planeación, implica planificar anticipadamente las metas a lograr, estableciendo diversas estrategias que se necesitan para su ejecución, se considera los recursos que se utilizarán y los resultados que se esperan obtener a futuro (Terry,2011). En la Institución Antonio Raimondi, amerita que cada ente educativo, se identifique con su institución y se comprometa a brindar el servicio con profesionalismo, cumpliendo estrictamente con los compromisos asumidos. Sobre todo, lo planificado. Apoyar a la gestión con una actitud participativa, crítica y democrática, sin caer en prejuicios que dañen a los integrantes y el normal desarrollo de las actividades instituciones.

Tabla 3.3. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 2

Hipótesis	Variable*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis específica-2	Calidad de servicio * Organización	0,432**	0,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Ho: No hay asociación entre la variable y la dimensión

H1: Si hay asociación entre la variable y la dimensión

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, para ello se empleó el Rho de Spearman, el mismo que señala que la calidad de servicio se relaciona con la organización, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,432 y p-valor 0,000), este resultado se dio porque si bien se realizan las actividades educativas, pero las mismas no se encuentran bien organizadas

Tabla 3.4. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 3

Hipótesis	Variable*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis específica-3	Calidad de servicio * Dirección	0,458**	0,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Ho: No hay asociación entre la variable y la dimensión

H1: Si hay asociación entre la variable y la dimensión

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, para ello se empleó el Rho de Spearman, el mismo que indica que la calidad de servicio se relaciona con la dirección, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,458 y p-valor 0,000), se evidenció la falta de un liderazgo a nivel de la dirección institucional que permita mejorar la calidad de servicio educativo ofrecido.

Tabla 3.5. Sistema de hipótesis de la investigación: variable 2 y dimensión 4

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis específica-4	Calidad de servicio * Control	0,510**	0,000	70	Moderado

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Ho: No hay asociación entre la variable y la dimensión

H1: Si hay asociación entre la variable y la dimensión

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, para ello se empleó el Rho de Spearman, el mismo que señala que la calidad de servicios se relaciona con el control, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,510 y p-valor 0,000), resultado que se manifiesta porque no se realizan controles periódicos para detectar las fortalezas y deficiencias, tanto de la gestión como de la calidad brindada.

IV. Discusión

En cuanto a la hipótesis general la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación moderado ($Rho\ 0,526$ y $p\text{-valor}\ 0,000$). Estos resultados difieren a los de (Montes, 2019) que fueron positivos y altos debido a que todos los trabajadores están comprometidos en mejorar la gestión administrativa y ofrecer un servicio de calidad, al contrario, (Samaniego, 2017) indica que hay una relación leve porque no se evalúan los procesos administrativos, sin embargo, (Chiavenato, 2007) señaló que las actividades de gestión administrativa siguen procesos como planificación, organización, control y dirección, las cuales están encaminadas al cumplimiento de las metas institucionales, por otro lado, (Robbins y Judge, 2013) indica que la gestión administrativa es un conjunto de actividades administrativas programadas eficientemente en el tiempo asignado, y (Vargas y Soto, 2016) señala que la intención es lograr las metas establecidas y el cumplimiento de los procesos y recursos necesarios, estos aportes son compatibles a los encontrados debido a que al no existir en la institución educativa un área específica de gestión administrativa, esta función es inherente a sus directivos.

Los resultados que revela el estudio es que en la administración se relaciona con la calidad de servicios presenta una percepción moderada debido a que sus cuatro dimensiones también manifiestan la misma percepción, esto nos da a entender que la dimensión de planeación, si bien es cierto que los directivos, tienen regular manejo en la planificación para dirigir la institución, no obstante, presenta ciertas dificultades que debe mejorar como exigir el involucramiento de los agentes educativos en las diversas tareas. En la dimensión organización, se ha constatado que los agentes educativos asumen funciones en las comisiones de los instrumentos de gestión, conocen y manejan y lo abordan desde la perspectiva de la misión y visión de la Institución. En cuanto a la dimensión dirección cuya percepción es moderada, revela que los docentes si consideran que se percibe un liderazgo democrático y flexible, esta fórmula en parte, hace que algunos agentes educativos se inclinen al relajamiento. Esto conlleva a un cambio de actitud por parte de los directivos asumiendo nuevas estrategias para mejorar el desempeño directivo. La dimensión control, si bien se aplica el desarrollo de las labores para el aprendizaje de los estudiantes, sin embargo, entendiéndose que la administración es el factor que complementario de los aprendizajes porque mantener todos los materiales y servicios óptimos y oportunos estén provistos de los equipos y materiales

para el desarrollo exitoso del aprendizaje del estudiante y de esta manera satisfacer las necesidades de los mismos.

La hipótesis específica 1: La planeación se relaciona con la calidad de servicios, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,488 y p -valor 0,000). (Silva y Macías, 2017) señaló que hay fuerte relación debido a que cuando se cumple con la planificación estratégica, esto ayuda a obtener mejores resultados, así también (Vargas, 2015) señaló una buena relación debido a que se realizan planificaciones anuales y se cumplen las metas, por otro lado, (Chiavenato, 2009) enfatizó que debe ser un proceso de ejecución de planes que permitan alcanzar objetivos en tiempos establecidos, al respecto (Terry, 2011), manifiesta que se debe planificar con anticipación para lograr los objetivos previstos con miras a mejoras significativas en la gestión, así también (Koontz; Weihrich; y Cannice, 2012), indican que todos los planes y proyectos si son elaborados con anticipación permitirán realizar rectificaciones que permitan el logro y éxito organizacional; los resultados alcanzados nos demuestran que el cumplimiento de la planeación tiene un nivel de percepción moderado, debido a que las decisiones se centralizan en los directivos, las metas pre establecidas están en función a las necesidades e intereses de los estudiantes, s de los estudiantes y del contexto en la In aplica planes y estrategias en función del contexto situacional de la Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres. Sin embargo. Amerita la participación total del recurso humano para optimizar el desarrollo de esta dimensión.

La hipótesis específica 2: La organización se relaciona con la calidad de servicios, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,432 y p -valor 0,000). Al respecto, (Ganga, 2018) señaló que existe una alta relación entre ellas, debido a que los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que brinda la organización, sin embargo, (Alhaj, 2017) refirió que existe una relación poco significativa porque los directivos de la organización no se comprometen en mejorar los servicios que brindan, según (Chiavenato, 2001), la organización debe encargarse de reunir, los recursos que contribuyan a la obtención de los planes y objetivos previstos, se debe proveer también los recursos necesarios y las responsabilidades de las personas involucradas que conlleve a una buena estructura organizacional y al éxito de la misma, estos aportes son compatibles con los resultados encontrados que implican un nivel de percepción regular, en vista de que los actores educativos conocen su visión y misión y conocen a cabalidad su reglamento interno, las funciones y objetivos están claramente establecidos, existe una efectiva comunicación

entre los miembros de la comunidad educativa que les permite realiza actividades educativas destinadas a mejorar los recursos materiales y financieros. Aunque parezca contradictorio se percibe pequeños grupos de personas que aún no se han involucrado y rehúyen a realizar actividades que implique demanda de esfuerzos y tiempo.

La hipótesis específica 3: La dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,458 y p -valor 0,000). Al respecto, (Panduro, 2019) señaló que hay relación directa significativa porque se ejerce un liderazgo democrático por parte de los directivos para la dirección y distribución de los recursos, así mismo, (Bazán, 2019) señaló que hay correlación alta porque existe buena gestión y habilidades directivas para gestionar y administrar bien la institución, desde el punto de vista de (Parasuraman, A. Zeithmal, y Berry, 1994) se señala que se debe optimizar el rendimiento de los trabajadores y todos los procesos administrativos cuyo direccionamiento debe estar a cargo una persona o personas destinadas a tal fin, la función del directivo cumple una función trascendental en la dirección, este debe agotar todos los esfuerzos que permitan cumplir con todos los procesos administrativos de la organización, los resultados encontrados con un nivel de percepción regular, se explican porque en la institución educativa la función administrativa recae en la labor de los directivos y no como un área aparte sino que además el Director debe asumir otros roles en la institución. La supervisión es permanente y se cruza información entre la subdirección de inicial y primaria. Se supervisa la labor de los docentes tomando en cuenta los informes de las acompañantes, se les indica a las docentes de innovación pedagógica para que brindan capacitaciones sobre el uso de las TIC y aplicativos para atender las necesidades del aprendizaje de los estudiantes. Viabilizar los documentos de retiro voluntario de docentes contratados y nombrados ante las autoridades superiores de la UGEL. Así como, informar periódicamente de los logros y dificultades del aspecto pedagógico y administrativo. Proponer un plan de mejora con el equipo de Tutoría y convivencia para atender la problemática de clima entre los actores educativos. Es propio de toda entidad que tenga dificultades y para dar solución se requerirá la participación de todos los integrantes a fin de reflexionar, proponer plan de mejora institucional y fortalecer los compromisos asumidos.

La hipótesis específica 4: El control se relaciona con la calidad de servicios, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,510 y p -valor 0,000). (González, 2019) señaló que hay relación alta porque se cumple con el proceso de control en la institución y esto

sirve para detectar las fortalezas y falencias de los demás procesos administrativos, sin embargo, Lun (2018) mencionó un nivel moderado debido a que se realizan evaluaciones anuales sobre los gastos administrativos, al respecto, (Terry y Franklin,2009), mencionaron que se tiene que realizar una verificación contante a todas las actividades con el propósito de detectar las falencias de la gestión, es importante que se detecten deficiencias y superarlas o corregirlas dependerá de ello para incrementar el nivel de calidad educativa ofrecida a toda la comunidad educativa; los resultados obtenidos con un nivel de percepción moderado, indican que existe control en la administración, asimismo, se manejan mecanismos de control para la resolución de problemas, se monitorea constantemente al personal en sus labores y al docente en sus sesiones para evaluar la eficacia de los servicios, se supervisan y monitorean los ingresos financieros a fin de dar el rendimiento de cuentas a las autoridades.

V. Conclusiones

Primera: Se estableció que la gestión administrativa se vincula con la calidad de servicios, con un nivel de correlación moderado ($Rho\ 0,526$ y $p\text{-valor}\ 0,000$), estos resultados indican el liderazgo democrático ejercido por el Director se debe fortalecerse manteniendo los principio de autoridad, la gestión administrativa tiene la misión de administrar, organizar y distribuir óptimamente los recursos materiales, financieros y humanos proyectándose a satisfacer las necesidades e intereses del estudiante. La gestión administrativa debe garantizar que todos los servicios complementen la labor educativa.

Segunda: Se identificó que la planeación se vincula con la calidad de servicios, con un nivel de correlación moderado ($Rho\ 0,488$ y $p\text{-valor}\ 0,000$), este resultado se evidenció a través de la planeación en la institución educativa, la cual cuenta con los instrumentos de gestión (Plan anual de trabajo, Proyecto educativo institucional, Plan curricular, entre otros) los cuales están establecidos, Las funciones se cumplen de manera regular debido a la poco involucramiento en las labores de la gestión, muchas veces por desconocimiento

Tercera: Se determinó que la organización se relaciona con la calidad de servicio, con un grado de correlación moderado ($Rho\ 0,432$ y $p\text{-valor}\ 0,000$), se dio este resultado porque si bien se realizan las actividades educativas, la organización de las mismas requiere mejorar aspectos referidos a la comunicación, la coordinación y al compromiso de todo el personal de la institución educativa en la ejecución de las referidas actividades.

Cuarta: Se determinó que la dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación moderado ($Rho\ 0,458$ y $p\text{-valor}\ 0,000$), se dio este resultado porque en la institución educativa la gestión administrativa recae en la dirección, la cual se encuentra más involucrada con la parte pedagógica, un mayor liderazgo por parte de los directivos en la dimensión administrativa, facilitara la mejora de la calidad del servicio educativo ofrecido.

Quinta: Se determinó que el control se relaciona con la calidad de servicio, con un grado de correlación moderado ($Rho\ 0,510$ y $p\text{-valor}\ 0,000$), se manifestó este resultado porque el control que se plantee debe ser claro y efectivo, así como utilizar todos los mecanismos de control que se disponga, desarrollar una autoevaluación o reflexión de lo

actuado en todos los entes educativos, para detectar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa, así mejorar la calidad de servicios de la institución

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al director repotenciar el área administrativa en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, a través de controles internos a la gestión administrativa, en cánones de transparencia en cuanto la administración de los recursos y a la actualización del conocimiento al personal, que conlleven a optimizar la calidad de servicio educativo que se brinde.

Segunda: Se sugiere al director implementar planes educativos acordes a las necesidades educativas de los estudiantes y el plan de mejora de la gestión para optimizar y mejorar la calidad del servicio brindado.

Tercera: Se le propone al director en relación a organización de las actividades educativas, mejorar los aspectos referidos a la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, la coordinación entre los docentes de las diferentes áreas curriculares y al compromiso de todo el personal de la institución educativa en la ejecución de las referidas actividades, a fin de lograr mejores niveles de calidad en el servicio educativo.

Cuarta: Al director se le aconseja realizar talleres de coaching para todos los directivos a fin de ejercer un liderazgo democrático y funcional con el fin de optimizar la gestión de la institución y esto se pueda ver reflejado en la calidad de servicio que brindan a los docentes, estudiantes y padres de familia.

Quinta: Se recomienda al gestor, realizar reuniones periódicas mensuales con la finalidad de que se rinda cuenta de todos los recursos educativos destinados al aprendizaje de los estudiantes, así también realizar evaluaciones periódicas de control sobre los procesos administrativos y la calidad de servicio educativo brindado, para detectar fortalezas y deficiencias de la gestión a fin de obtener mejoras educativas.

Referencias

- Agih, A. (2015) *Effective School Management and Supervision: Imperative for Quality Education Service Delivery*. African Research Review
- Alhaj,A. (2017) *The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum An Applied Study on Karary Locality*. *European. Journal of Business and Management* Vol.8, No.26
- Ahumada, J. (1990). *En vez de la miseria*. 10ma edición, Edición revisada. Santiago de Chile: Ediciones BAT.
- Alvarado, M. (2015). *El equipo Directivo. Recursos técnicos de gestión*. Madrid, España: Editorial Popular.
- Anzola, S. (2012) *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México. Paidós.
- BazanCh.(2019) *Proceso administartivo y la calidad del servicio en la subdirección de licencias de conducir de Huanuco-2018*.(Tesis de maestría)Universidad de Huánuco.
- Benavides, G y Barrientos, O.(2015)Elementos clave de la administración de programas académicos. *Gestión de postgrados virtuales en la Universidad EAN Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 79, julio-diciembre, 2015, pp. 130- 147 Universidad EAN Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20643042009.pdf>
- Bermeo C. (2011) *"Calidad de las instituciones educativas su evaluación con fines de mejoramiento y acreditación"*. Edición Santillana. Recuperado en:lainfotecasantillana.com/.../Calidad-de-las-instituciones-educativasSantillana.pdf.
- Bitner, M. , Stephen, W. y Matthew, L. (2000)*Technology infusion in service encounters*. *Journal of the Academy of Marketing Scienc*, 28, 138-149.
- Blanco, R. (2007), *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión

Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC), UNESCO, Santiago, Chile.

Blas, J. (2014) *Gestión administrativa*. 275 pág.

Botero, L. (2017) El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 271-276 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>

Briones, W., Guanín, E., Morales, F., Bajaan, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*. Volumen 25. No. 2, p 10.

<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1121/1225>

Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento* Madrid: Díaz de Santos

Cárdenas. (2017) *Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Leve*. REICE. Revista iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación N°15. Doi:10.15366/reice2017.15.1.002

Cárdenas, C; Farías, G y Méndez, G. (2017) ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 15, núm. 1, 2017, pp. 19-35 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/pdf/551/55149730002.pdf>

Chiavenato, I. (2001). *Administración de los recursos humanos*. Cartagena, Colombia: editorial Nomos s.a.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la administración*. Mexico: McGraw- Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*, 3a Edición. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Innovaciones de la administración*. Mexico: McGraw- Hill Interamericana.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A re-examination and extension*. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Daft, R. (2004). *Administración México*: Editores de Aprendizaje Cengage.
- Dalle, P; Boniolo, P; Sautu, R y Elbert, R. (2017). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales 2010-07-19 Buenos Aires, Argentina.
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.
- Fernández, N. y Coppola, N. (2012). *Aportes para la reflexión sobre la evaluación de la función docente universitaria*. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5(1e), 106-119.
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997) *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Freeman, C. (1982). *La economía del cambio tecnológico* (3ra ed.). London Francés Printer. Recuperado el 12 de enero 2017, de https://www.innova.uned.es/webpages/innovaciontecnologica/mod1_tema1/estudio17.pdf
- Gallegos, J. (2012). *Gestión educativa y perfil del docente de educación secundaria*. Ed. San Marcos Lima Perú.
- Ganga, F. (2018) *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, 2019, pp. 668-681
- Garicano, L. (2006). *Organization and Inequality in a knowledge economy*. *National Bureau of Economic Research, Inc*, NBER Working Papers 11458.
- García, J.; Casanueva, C. (2013). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. (3 era ed.). Madrid. McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzales, A. (2019) *Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa en la gestión de la Municipalidad de los Olivos, 2017*. (Tesis para maestría) Univesidad la Cantuta.

- Gosso, F. (2008) *Hipersatisfacción del Cliente - Con solo satisfacer al cliente no alcanza!* (Primera ed.). Mexico: Panorama Editorial S.A
- Gremler, V., Zeithaml, M., y Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y relaciones humanas. *Escenarios* Vol. 9, N° 1, 38-51.
- Hernández, G. (2006) *Diccionario de Economía*. Editorial Universidad cooperativa de Colombia. Hinostroza, L. (2013). *Informe de Progreso Educativo*. Lima, Perú: Publicaciones Grade.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. (1a ed.). Colombia. Instituto Tecnológico Metropolitano. p.51.
- Hoffman, K y Bateson, E. (2011). *Marketing de Servicios*. Mexico: Cengage Learning
- Horovitz, J. (1991) *La calidad del servicio*. McGraw-Hill. España.
- Ivancevich, M., Lorenzi, P., Skinner, J., & Crosby, B. (1995). *Gestión Calidad y Competitividad*. Madrid: IRWIN.
- Jones, G. y George, J. (2006). *Administración Contemporánea*. (4a ed.). México. McGraw-Hill Interamericana. p. 8
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (3ª. ed.). Madrid, España: Pearson Education
- Kamasheva, Y., Goloshumova, G., Goloshumov, A. (2016). *Features of Vocational Education Management in the Region*. *Features of Vocational Education Management in the Region. International Review of Management and Marketing*, 2016, 6(1), 155-159. Recuperado de: <https://dergipark.org.tr/download/article-file/367610>. Kessler, E. (2013) [*Encyclopedia of Management Theory*](#). Volume 1, editorial Sage
- REFERENCE. 1056 pág.

- Koontz,H. & O'Donnell,C.(1990) *Curso de Administración Moderna - Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. Mexico: Litográfica Ingramex SA.
- Koontz H. (2012).*Administración*. Universidad de California los Angeles. McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración Una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill / Interamericana
- Learning. Koontz, H. y O'Donnell, C. (1990). *Curso de Administración Moderna - Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A
- Louffat,E.(2014) *Admisntración:Fundamentos del proceso administrativo*.Editorial ESAN, 4ta.Edición.
- Lun,V.(2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio de la autoridad marítima nacional según el usuario en el puerto del Callao*. (Tesis para maestría) Instituto superior de Guerra Naval.
- Martínez, J. (2012). La organización y su adaptación a las tecnologías de la información y la comunicación en procesos de gestión del conocimiento. *Semestre Económico*, 15 (32), pp. 161-184.
- Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. Red Tercer Milenio.
- Maqueda,J. y Llanguno,J.(1995) *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
- Mendez , J. (2013). Factores del entorno de trabajo que influyen en la ocurrencia de errores de administración de medicación. *An. Sist. Sanit. Navar*. 2013; 36 (1): 77-85. Recuperado:
<http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n1/revision2.pdf>
- Minzberg,H.(1983) *La naturaleza del trabajo directivo*. Editorial Ariel, 288 pág. Barcelona.
- Miranda, S. (2016).*La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas*. Universidad Pedagógica Nacional, México. Tomado

de:http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S20077467201600020562

Montes,J.(2019) *The administrative management and its impact on the productivity of Ecuadorian microenterprises*. Case study Dipromax workshop in the city of Santo Domingo. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.103 Período: Diciembre

Murillo,F. y Fabara,E. (2003) *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica: revisión* .Editorial CIDE.

Pacheco,R.(2018) *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. Revista Información Tecnológica – Vol. 29 N° 5 – 2. Recuperado en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>.

Panduro,R. (2019)Gestión administrativa y calidad del servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle ,La Cantuta-Chosica.(Tesis para maestría) Universidad la Cantuta.

Paredes , E. (2016). *Gestión Educativa y Procesos Organizacionales De La Educación*

Parasaruman, A., Zeithmal, V., & Berry, I. (1994). *Alternative Scales for measuring Service Quality: a comparative assessment based in psyconometric and diagnostic criteria*. *Journal of retailing*. 201-230.

Piña, H (2012).*Gestión administrativa con la articulación con la gestión pedagógica*. República Dominicana.

Pozner,P.(2000) Gestión Educativa Estratégica Módulo 2 competencias para la profesionalización de la Gestión Educativa Buenos Aires .IPE

Pucciarelli, F y Kaplan, A (2016). Competition and strategy in higher education: Managing complexity and uncertainty. Business Horizons is currently edited by C. M. Dalton

DOI: [10.1016/j.bushor.2016.01.003](https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.01.003)

- Ramírez, C., Calderón, G. y Castaño, G.(2015) Enfoques Administrativos Presentes en Establecimientos Educativos, Un Estudio Empírico en Instituciones Colombianas de Educación Básica y Media, Rev. Mex. Invest. Educ., 20(66), 911-940
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0718-0764201800050025900015&lng=en
- Reyes, A. (2005). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Robbins, S, & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson
- Robbins, S.; Coulter, M. (2010). *Administración*. (10a ed.). México. Pearson Educación. p. 184
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California, USA: Sage Publications
- Samaniego,K. (2017) *indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados PUCESE*.(Tesis para maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esmeraldas.
- Samkange, W.(2013), Management and Administration in Education: What do School Heads do? A Focus on Primary School Heads in One District in Zimbabwe, International J. Soc. Sci. & Education, 3(3), 635-343 Recuperado:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S0718-0764201800050025900017&lng=en
- Sangüesa, M., Mateo, R., y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid: Thomsom Ediciones Paraninfo.
- Silva,I. y Macías, H. (2017) *Strategic direction as an improvement mechanism of administrative management. case “conlac-t” in the tungurahua province* *strategic direction as an improvement mechanism of administrative management. case “conlac-t” in the Tungurahua Province* . Sotavento M.B.A. No. 29, enero-junio, pp. 10-16
- Stanton, J.,Etzael, J. y Wlker, J. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc raw Hill
- Terry, G. (2011). *Principios de administración*. México: 4ta. ed. CECSA. Terry y Franklin (2009). *Principios de Administración*. México: Grupo Editorial Patria

Torres, E.(2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno – 2014 – Perú. *Comuni@cción vol.6 no.1 Puno*.Recuperado:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000100006

Torres, P., Villafán ,J. y Álvarez, L. (2008). *Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México*. Revista Iberoamericana de educación ,47, (2), 1-11.

Tohidi, H., (2011). *Teamwork productivity & effectiveness in an organization base on rewards, leadership, training, goals, wage, size, motivation, measurement and information technology*. Procedia Computer Science, vol. 3, pp. 1137–1146.

UNESCO (2014). *Evaluación de la calidad de la enseñanza*. Lima: PUCP.

Uribe, M. Castillo, P. Berkowitz, D. y Galdames, S. (2016). Panorámica sobre el liderazgo y gestión local de educación: Lo que sabemos de la investigación internacional y la evidencia nacional. No. 4. *Revista Líderes Educativos, Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar*. Chile.

Recuperado:www.lidereseducativos.cl/recursos/panoramica-sobre-el-liderazgo-y-gestion-local/

Vanhuss,B. (2014) *Administrative Management: Setting People Up for success*. Editorial CENGAGE LEARNING. United State,400 pág.

Vargas,G. (2015) *El liderazgo del director y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión educativa Local N° 06- Vitarte*.(Tesis para maestría) Universidad Nacional Hermilio Bazán Huanuco.

Vargas, J. (2008). El humanismo y las nuevas formas organizacionales. Un equilibrio entre humanismo y productividad. OCTI, 1-42.

Vargas, J. y Soto, A. (2016). *Paradigm Shift in the Management school from traditional to an eclectic approach of administrative management*. Journal of Business Management and Economics 4: 11 November (2016). Recuperado de: <https://www.omicsonline.org/.../paradigm-shift-in-the-manageme>

- Vértice,(2008) *La calidad en el servicio al cliente*.112pág.
- Weber, M. (1993). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de cultura económica.
- Weinstein, J.; Cuellar, C.; Hernández, M. y Flessa, J. (2015). Experiencias innovadoras y renovación de la formación directiva latinoamericana. *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 69 (2015), pp. 23-46 - OEI/CAEU.
Tomado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/94>
DOI: <https://doi.org/10.35362/rie69094>
- Witt, C. A., & Stewart, H. M. (1996) *Solicitors and customer care. The Service Industries Journal*, 16(1), 14-21
- Zeithaml , V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Research note: More on improving quality measurement. Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Zeithaml,V; Berry,L. y Parasuraman,A.(1996)*The behavioural consequence of service quality. Journal of Marketing*, 60.
- Zorrilla, J.(2013). *La evaluación consultiva y el desarrollo académico. Una perspectiva para la innovación*. Perfiles Educativos, XXXV, 67-81

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>Hipótesis específicas La planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p> <p>La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Planeación	Objetivo Diseño Administración estratégica Implementación	1 al 9	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)	Deficiente [36-83] Regurla[84-131] Efeciente [132-180]
			Organización	Visión Misión Comunicación	10 al 18		
			Dirección	Evaluación Comportamiento y aptitudes Liderazgo	19 al 27		
			Control	Estrategias y sistemas Monitoreo Evaluación y reconocimiento laboral	28 al 36		

¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020	Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020 El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres,2020					
---	---	---	--	--	--	--	--

VARIABLES E INDICADORES					
Variable 2: Calidad de servicio					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos	
Eficacia	Objetivos. Aprendizajes. Continuidad.	1 al 8	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)	Bajo (24-55) Medio (56-87) Alto (88-120)	
Eficiencia	Acceso a los recursos. Uso de los recursos. Orientación al logro	9 al 16			
Pertinencia	Adecuación al contexto. Adecuación a los estudiantes.	17 al 24			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>PARADIGMA: Positivismo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformada por 65 docentes de la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio.</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 02: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de gestión administrativa
Autor : Vera (2018)
Adaptación : Meneses (2020)
Objetivo : Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
Administración: Grupal
Tiempo : 40 minutos
Escala de medición: Escala politómica
Baremos:

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre : Calidad de servicio
Autora : Asto (2018).
Adaptación : Meneses (2020)
Objetivo : Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
Administración: Grupal
Tiempo : 30 minutos
Escala de medición: Escala polifónica

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	1	2	3	4	5
1	Participa en la planeación de la Institución educativa.					
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).					
3	Se establecen adecuadamente los objetivos en el área que desempeña en la Institución educativa					
4	Las metas preestablecidas están función a los intereses y necesidades de los estudiantes.					
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Institución educativa.					
6	Se diseña planes estratégicos en la Institución educativa.					
7	Se aplica la administración estratégica en la Institución educativa.					
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Institución educativa.					
9	Participa en la planeación de la Institución educativa.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
10	Tiene conocimiento de la misión de la Institución educativa.					
11	Tiene conocimiento de la visión de la Institución educativa.					
12	Están claramente definidos los objetivos de la Institución educativa.					
13	Practica los valores de la Institución educativa.					
14	Existe un organigrama de la Institución educativa.					
15	El organigrama está actualizado.					
16	Están definido formalmente el área de gestión administrativa.					
17	Existe una buena comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.					
18	Existe una comunicación afectiva entre los docentes de las diferentes áreas curriculares.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	1	2	3	4	5
19	Es evaluada la eficiencia y eficacia en su Institución educativa.					
20	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.					
21	Son frecuentes los retiros voluntarios de docentes contratados.					
22	Se evidencian conflictos laborales entre docentes.					
23	El comportamiento de sus colegas ante terceros en su área curricular es el adecuado.					
24	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de docentes en el ambiente de trabajo.					
25	Está satisfecho con su trabajo.					

26	El directivo ejerce un liderazgo democrático en la institución educativa.					
27	Se supervisa o coordina su trabajo pedagógico en el aula.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	1	2	3	4	5
28	Es controlado el proceso administrativo en la Institución educativa.					
29	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas educacionales.					
30	Existen sistemas de control en su área de trabajo.					
31	Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.					
32	Se monitorea las actividades pedagógicas que realiza en el aula.					
33	Se evalúa en forma periódica su desempeño laboral.					
34	Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades pedagógicas que realizan durante el año.					
35	Se toman medidas de control financiero en la Institución educativa.					
36	Es evaluado y recibe reconocimiento por su desempeño.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

ESCALA VALORATIVA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Institución Educativa

	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	1	2	3	4	5
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.					
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.					
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.					
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.					
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.					
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.					
7	Tiene acceso a los recursos educativos para complementar el aprendizaje.					
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.					
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.					
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	1	2	3	4	5
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.					
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.					
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.					
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.					
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.					
15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.					
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.					
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.					
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.					
	DIMENSIÓN 3: PERTINENCIA	1	2	3	4	5
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.					
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.					
21	Recoge información del contexto de los estudiantes					
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.					
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante					
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.					

Anexo 04: Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 01: Planeación							
1	Participa en la planeación de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).	✓		✓		✓		
3	Se establecen adecuadamente los objetivos en el área que desempeña en la Institución educativa	✓		✓		✓		
4	Las metas preestablecidas están función a los intereses y necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Se diseña planes estratégicos en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Se aplica la administración estratégica en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
	Dimensión 02: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tiene conocimiento de la misión de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
11	Tiene conocimiento de la visión de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Están claramente definidos los objetivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		

13	Practica los valores de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Existe un organigrama de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
15	El organigrama está actualizado.	✓		✓		✓		
16	Están definido formalmente el área de gestión administrativa.	✓		✓		✓		
17	Existe una buena comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
18	Existe una comunicación afectiva entre los docentes de las diferentes áreas curriculares.	✓		✓		✓		
	Dimensión 03: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Es evaluada la eficiencia y eficacia en su Institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.	✓		✓		✓		
21	Son frecuentes los retiros voluntarios de docentes contratados.	✓		✓		✓		
22	Se evidencian conflictos laborales entre docentes.	✓		✓		✓		
23	El comportamiento de sus colegas ante terceros en su área curricular es el adecuado.	✓		✓		✓		
24	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de docentes en el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Está satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
26	El directivo ejerce un liderazgo democrático en la institución educativa.	✓		✓		✓		
27	Se supervisa o coordina su trabajo pedagógico en el aula.	✓		✓		✓		
	Dimensión 04: Control	Si	No	Si	No	Si	No	

28	Es controlado el proceso administrativo en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
29	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas educacionales.	✓		✓		✓		
30	Existen sistemas de control en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
31	Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.	✓		✓		✓		
32	Se monitorea las actividades pedagógicas que realiza en el aula.	✓		✓		✓		
33	Se evalúa en forma periódica su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
34	Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades pedagógicas que realizan durante el año.	✓		✓		✓		
35	Se toman medidas de control financiero en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
36	Es evaluado y recibe reconocimiento por su desempeño.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Ramírez Ríos Alejandro

DNI: 07191553

FECHA: 08/07/20

Especialidad del evaluador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.	✓		✓		✓		
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.	✓		✓		✓		
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
7	Tiene acceso a los recursos educativos para complementar el aprendizaje.	✓		✓		✓		
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		
	Eficacia							
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓		
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.	✓		✓		✓		
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.	✓		✓		✓		

15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.	✓		✓		✓		
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓		
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
	<i>Pertinencia</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.	✓		✓		✓		
21	Recoge información del contexto de los estudiantes	✓		✓		✓		
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.	✓		✓		✓		
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante	✓		✓		✓		
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia 89%

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☐] **Aplicable después de corregir** [☒] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Ramírez Ríos Alejandro
Especialidad del evaluador: Dr. en Ciencias de la Educación

DNI: 07191553

FECHA: 08/07/20

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 01: Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en la planeación de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
2	La toma de decisiones está centralizada (solo por directivos).	✓		✓		✓		
3	Se establecen adecuadamente los objetivos en el área que desempeña en la Institución educativa	✓		✓		✓		
4	Las metas preestablecidas están función a los intereses y necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	Los objetivos y metas se basan en la realidad de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Se diseña planes estratégicos en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Se aplica la administración estratégica en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se ha realizado implementación de administración estratégica en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Se administra e implementa los recursos humanos, financieros y materiales en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
	Dimensión 02: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tiene conocimiento de la misión de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
11	Tiene conocimiento de la visión de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Están claramente definidos los objetivos de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
13	Practica los valores de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Existe un organigrama de la Institución educativa.	✓		✓		✓		
15	El organigrama está actualizado.	✓		✓		✓		
16	Están definido formalmente el área de gestión administrativa.	✓		✓		✓		

17	Existe una buena comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
18	Existe una comunicación afectiva entre los docentes de las diferentes áreas curriculares.	✓		✓		✓		
	Dimensión 03: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Es evaluada la eficiencia y eficacia en su Institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Se presentan faltas e inasistencias laborales con frecuencia.	✓		✓		✓		
21	Son frecuentes los retiros voluntarios de docentes contratados.	✓		✓		✓		
22	Se evidencian conflictos laborales entre docentes.	✓		✓		✓		
23	El comportamiento de sus colegas ante terceros en su área curricular es el adecuado.	✓		✓		✓		
24	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de docentes en el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Está satisfecho con su trabajo.	✓		✓		✓		
26	El directivo ejerce un liderazgo democrático en la institución educativa.	✓		✓		✓		
27	Se supervisa o coordina su trabajo pedagógico en el aula.	✓		✓		✓		
	Dimensión 04: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Es controlado el proceso administrativo en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
29	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas educacionales.	✓		✓		✓		
30	Existen sistemas de control en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
31	Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.	✓		✓		✓		
32	Se monitorea las actividades pedagógicas que realiza en el aula.	✓		✓		✓		
33	Se evalúa en forma periódica su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
34	Se elaboran presupuestos de gastos de las actividades pedagógicas que realizan durante el año.	✓		✓		✓		

35	Se toman medidas de control financiero en la Institución educativa.	✓		✓		✓		
36	Es evaluado y recibe reconocimiento por su desempeño.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Velarde Flores, Rubén Antonio** **DNI:** **07238797** **FECHA:** **02/07/2020**

Especialidad del evaluador: **Mg. En Administración de Negocios y Finanzas Internacionales. Docente de la Facultad de Administración.**
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

DNI: 07238797

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Promueve la eficiencia con un aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
2	Brinda educación con la finalidad de obtener mayores logros con el uso mínimo de recursos y tiempo.	✓		✓		✓		
3	Mantiene los recursos educativos en buen estado.	✓		✓		✓		
4	Cumple los proyectos y metas programados y un tiempo pertinente.	✓		✓		✓		
5	Utiliza los recursos educativos de manera adecuada para el logro de aprendizaje.	✓		✓		✓		
6	Mantiene una cultura de convivencia, con un clima laboral favorable.	✓		✓		✓		
7	Tiene acceso a los recursos educativos para complementar el aprendizaje.	✓		✓		✓		
8	Recibe actualizaciones pedagógicas para mejorar su desempeño.	✓		✓		✓		
9	Desarrolla proyectos de aprendizaje según la necesidad del estudiante.	✓		✓		✓		
	Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Promueve una cultura de calidad y el aprendizaje integral.	✓		✓		✓		
11	Participación de los padres de familia en el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
12	Propicia una educación para todos como un derecho integral.	✓		✓		✓		
13	Realiza acciones de aprendizaje que llevan a los estudiantes a una adquisición de logros planteados.	✓		✓		✓		
14	Realiza evaluaciones formativas resaltando las fortalezas.	✓		✓		✓		

15	Plantean actividades para evidenciar los logros de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	Realizan acciones para mantener los logros de aprendizaje.	✓		✓		✓		
17	Promueve actividades recreativas para desarrollar habilidades sociales.	✓		✓		✓		
18	Establece metas desafiantes para la mejora continua de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
	Pertinencia	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Desarrolla actividades pedagógicas acorde al contexto y necesidad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
20	Contribuye a los estudiantes, que construyan su propio proyecto de vida personal basado en su libertad y responsabilidad social.	✓		✓		✓		
21	Recoge información del contexto de los estudiantes	✓		✓		✓		
22	Realiza actividades inculcando el valor cultural del estudiante.	✓		✓		✓		
23	Realiza actividades respetando el contexto cultural de cada estudiante	✓		✓		✓		
24	Promueve un liderazgo pedagógico que se orienta a una pedagogía de la diversidad y un aprendizaje democrático.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Velarde Flores, Rubén Antonio** **DNI: 07238797** **FECHA: 02/07/2020**

Especialidad del evaluador: **Mg. En Administración de Negocios y Finanzas Internacionales. Docente de la Facultad de Administración.**
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
DNI: 07238797

Anexo 05: Prueba de confiabilidad de los instrumentos de la variable gestión administrativa

Gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	2	2
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	1	1	1	4	3	1	3	1
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1	2	2
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	3	2	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	5	4	4	1	3	2	3	1	5	3	2	2
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	3	4	3	1	3	2	2
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	3	1	4	3	3	3	1	1	5	3	5	3
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3	4	3
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	5	4	2	1	4	3	3	3	2	4	4	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	4	4	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5	5	4
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4	5	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	36

Anexo 06: Prueba de confiabilidad de los instrumentos de la variable calidad de serv

Calidad de servicio.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	24

Anexo 07: Bases de datos de las variables

Base de datos de la variable Gestión administrativa

Gestión administrativa																																				
N°	Planeación									Organización									Dirección									Control								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	2	2
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	1	3	3	3	1	1	1	4	3	1	3	1
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	2	1	4	1	2	2
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	2	5	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	3	2	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	5	1	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	5	4	4	1	3	2	3	1	5	3	2	2
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	3	2	4	4	3	3	4	3	1	3	2	2
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	3	1	4	3	3	3	1	1	5	3	5	3
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	1	5	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	4	4	2	3	4	3
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	5	4	2	1	4	3	3	3	2	4	4	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	5	4	4	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3	1	4	5	5	5	4
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	3	3	2	2	5	4	2	4	4	4	5	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	1	5	4	3	2	2	5	3	3	3	3
21	4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	5	1	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3
22	4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1	1	3	3	4	4	5	4	1	4	3	3	3	2	4	4	4
23	4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4	1	4	5	1	4	2	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4
24	2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1	4	5	1	5	1	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4
25	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5	1	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	4	4	4	5	5
26	2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2	2	5	5	2	3	1	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4
27	4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4	1	1	1	2	5	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5
28	2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1	3	4	2	2	2	4	1	4	5	5	2	5	3	4	5	5
29	4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4	2	4	2	1	5	1	2	4	5	5	2	5	3	4	5	5
30	1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5	5	2	2	1	4	1	3	1	1	1	2	1	4	1	2	2
31	2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1	5	1	1	3	5	2	5	4	1	1	1	3	2	2	2	2

32	5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2	1	1	1	1	3	5	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3
33	3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	2	5	4	3	1	5	3	1	1	1	4	3	1	3	1
34	1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	4	5	5	4	1	4	3	4	2	1	1	4	2	2	1	2	2
35	3	5	5	4	5	5	3	3	1	1	5	5	2	1	5	2	5	1	5	4	4	2	2	5	5	3	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2
36	5	2	5	3	5	1	4	4	3	5	5	2	3	1	2	1	4	2	2	2	2	1	2	5	5	4	5	1	3	2	3	1	5	3	2	2
37	2	3	1	4	1	2	3	3	2	1	2	3	5	2	4	1	4	4	2	3	5	1	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	1	3	2	2
38	5	3	5	1	3	3	5	1	3	5	2	5	2	5	2	1	5	3	3	2	2	3	4	1	1	1	5	4	2	2	4	4	1	2	3	3
39	3	2	2	4	4	1	5	4	2	2	4	4	3	3	2	4	5	1	5	4	1	5	4	5	1	1	2	3	3	3	1	1	5	3	5	3
40	3	5	5	4	3	3	4	1	2	1	5	5	2	5	5	3	1	3	1	4	5	4	3	5	1	4	5	1	4	3	3	3	2	4	4	4
41	5	1	1	3	4	4	1	3	4	1	4	1	3	5	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3
42	4	2	2	3	5	5	2	3	1	1	3	5	4	1	2	3	5	1	2	4	2	3	1	5	1	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	3
43	1	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	1	4	3	1	5	5	5	2	2	3	2	2	4	2	5	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4
44	4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	2	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4
45	2	1	3	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	5	5	5	4	2	5	1	2	2	4	5	3	3	1	3	4	3	1	4	5	5	5	4
46	5	2	4	1	5	2	2	5	4	3	5	2	5	2	2	3	5	1	4	5	4	2	5	4	3	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5
47	2	3	1	4	2	1	1	1	4	5	5	4	5	5	1	2	5	3	1	4	3	5	3	3	4	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	4
48	5	1	4	1	1	4	2	3	4	1	5	2	1	4	3	5	1	3	5	3	5	2	1	5	2	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
49	5	1	5	2	5	2	3	5	1	4	1	1	3	2	3	4	1	1	5	2	2	2	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	3	4	5	5
50	2	4	4	1	4	4	2	3	2	4	5	1	5	5	2	5	4	3	4	5	2	4	1	1	1	2	1	2	5	4	2	4	4	4	5	5
51	2	1	4	3	4	5	3	2	2	5	4	1	4	2	5	5	4	3	1	2	3	5	4	2	3	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	4
52	3	2	4	5	1	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5	2	1	1	1	4	1	1	3	4	4	5	4	2	2	5	1	5	4	1	4	3
53	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	5	5	3	2	4	1	4	4	4	5	1	5	4	5	3	2	4	2	1	1	1
54	4	3	2	5	4	3	3	3	2	5	4	2	1	2	4	5	4	1	3	2	2	5	3	1	5	4	4	5	3	3	2	3	1	3	4	4
55	3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3	4	1	2	1	1	4	1	5	4	4	2	3	1	1	4	3
56	2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3	4	5	2	5	3	3	4	4	4	1	2	5	3	2	3	2
57	1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5	5	4	5	1	5	1	4	5	4	2	3	3	3	2	2	4
58	1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3	1	5	5	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	5	5
59	5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4	3	3	2	1	2	3	5	1	3	3	2	1	4	2	5	5
60	4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2	2	3	1	5	1	2	5	4	4	1	3	2	2	4	4	2
61	2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4	4	2	5	5	2	5	1	5	1	3	5	4	5	1	5	4
62	1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5	4	1	3	3	5	3	5	5	1	5	1	5	1	3	3	1
63	5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5	3	1	2	5	5	4	4	5	1	1	5	4	2	3	2	5
64	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4	2	2	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4
65	3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2	2	1	4	4	1	1	4	4	1	2	1	2	2	3	2	4
66	4	1	1	4	4	4	5	2	2	3	4	3	3	5	5	5	3	1	4	2	3	5	4	2	3	1	3	2	4	2	2	3	3	3	4	
67	1	2	3	4	3	4	1	4	5	4	1	5	4	3	2	3	4	4	3	1	4	1	5	5	4	3	4	1	1	4	1	1	3	3	4	2
68	5	5	5	5	3	3	3	5	1	3	5	4	4	1	4	3	1	4	1	3	4	5	2	2	2	5	1	4	2	4	4	3	5	3	1	2
69	3	4	4	3	2	2	5	4	5	3	1	4	1	4	5	5	3	3	1	5	3	4	2	5	4	1	4	3	2	1	3	4	5	4	4	1
70	5	2	4	3	5	5	5	4	1	1	5	3	4	4	5	3	1	4	3	3	5	2	4	2	1	2	3	5	1	2	1	4	3	3	1	5

Base de datos de la variable Calidad de servicio

Calidad de servicio																								
N°	Eficacia								Eficiencia								Pertinencia							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4
21	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5	1
22	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	4
23	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	3	5	1	2
24	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	4	5
25	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	5	3	2
26	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2	3
27	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	1	3	3
28	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3
29	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	5
30	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1	3	5	3	4
31	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	2	5

32	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	1	2
33	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	2
34	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2	4	3	1	4
35	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1	4	5	2	4
36	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2	5	2	1	2
37	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	2
38	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3	1	2	5	1
39	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	4	5	1	3
40	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	1	2	3	1
41	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5	3	2	3	1
42	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4
43	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	5
44	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	4	2	5
45	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	2	1	5	5
46	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	3
47	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5	3	2	5
48	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4
49	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	3
50	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5	5
51	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2	1
52	2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3	3
53	4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2	5
54	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5	2
55	5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5	4
56	4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1	2
57	5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3	1
58	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3	4
59	1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4	2
60	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3	1
61	5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	1	2	3	3
62	5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	4	5	1	3
63	1	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	5	1	3	2	1	3	5	1	4
64	2	1	5	2	3	5	1	1	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	1	2	2	4	1	3
65	4	3	5	2	4	3	3	5	2	5	4	3	1	2	5	1	1	3	3	5	4	2	1	1
66	4	5	2	4	1	2	2	1	1	4	2	1	4	4	5	2	2	4	2	3	1	3	5	2
67	2	3	3	1	4	3	2	4	4	1	1	2	5	3	2	2	5	4	1	3	5	2	5	2
68	2	5	2	1	2	2	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	4
69	3	3	2	4	1	2	5	1	5	1	2	5	2	2	3	1	2	2	1	5	5	5	1	5
70	5	1	5	5	2	4	4	2	5	3	3	2	1	5	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3